

Opuscolo per le aziende

Impiegata/o di commercio al dettaglio AFC
1°, 2° e 3° anno di tirocinio
Informazioni per le aziende di tirocinio

Opuscolo per le aziende

Il piano di formazione per impiegate/i del commercio al dettaglio AFC definisce i campi di competenze operative, le competenze operative e gli obiettivi di valutazione rilevanti per l'apprendimento della professione per ogni luogo di formazione (azienda di tirocinio, scuole professionali, corsi interaziendali). I concetti nazionali di attuazione contenuti nel piano di formazione delle scuole professionali (1°, 2° e 3° anno di tirocinio) forniscono inoltre una panoramica più specifica di quali competenze operative e obiettivi di valutazione vengono insegnati nella scuola professionale in quale anno di tirocinio, sulla base della tabella sulla cooperazione tra i luoghi di formazione AFC. Per fornire alle aziende di tirocinio un orientamento sui semestri in cui vengono insegnati determinati obiettivi di valutazione nell'ambito di queste competenze operative nelle scuole professionali (si veda anche il piano di formazione), viene presentata di seguito una panoramica sotto forma di tabella.

Spiegazione: Per l'insegnamento nelle scuole professionali, i rispettivi obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono raggruppati tematicamente nei cosiddetti «campi di apprendimento». La tabella seguente mostra l'assegnazione delle competenze operative al rispettivo campo di apprendimento e le modalità attraverso cui queste vengono insegnate nel semestre e nell'anno di tirocinio corrispondenti. Potete inoltre vedere quali lavori pratici sono previsti per ciascuna competenza operativa per anno di tirocinio.

Indicazione: La ripartizione semestrale qui presentata serve solo da valore di riferimento e non è necessariamente implementata in questo modo nelle scuole professionali. Per informazioni più dettagliate, le aziende possono contattare le rispettive scuole.

1 1° anno di tirocinio

La tabella seguente fornisce una panoramica dell'assegnazione delle competenze operative, compresi gli obiettivi di valutazione della scuola professionale, ai singoli campi di apprendimento nel 1° anno di tirocinio e il semestre in cui queste vengono insegnate. Potete inoltre vedere quali lavori pratici sono previsti per ciascuna competenza operativa per anno di tirocinio.

CCO Competenza operativa		Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 1° anno di tirocinio
A	a.1 Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	TILN 3 Comunicare nella lingua nazionale regionale	x		a1 Prendere in carico la richiesta
		TILS 4 Comunicare in una lingua straniera	x	x	a1 Accogliere i clienti
	a.1 Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	1 Creare il contatto con i clienti e l'esperienza d'acquisto	x		a1 Prendere in carico la richiesta a1 Accogliere i clienti
	a.2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	2 Creare la comunicazione verbale e non verbale	x		a2 Comprendere le esigenze dei clienti a2 Utilizzare la conoscenza della gamma di prodotti
	a.2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	3 Definire prezzi ed eseguire pagamenti			a2 Comprendere le esigenze dei clienti a2 Utilizzare la conoscenza della gamma di prodotti
	a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli			x	a3 Gestire il registratore di cassa a3 Creare esperienze di acquisto positive al momento della transazione a3 Migliorare i colloqui di vendita

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 1° anno di tirocinio
a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	4 Condurre e concludere colloqui di vendita	(x)	x	a3 Gestire il registratore di cassa a3 Creare esperienze di acquisto positive al momento della transazione a3 Migliorare i colloqui di vendita
B b.1 Attuare compiti nel processo di gestione della merce	1 Avere una visione d'insieme dei canali commerciali e delle catene di fornitura	x		b1 Elaborare le merci in uscita
	2 Spiegare le procedure di gestione della merce e le procedure aziendali	x		b1 Elaborare il ricevimento della merce
b. 2 Presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti	3 Gestire in modo sicuro ed efficace prodotti e servizi		x	b2 Eseguire in modo indipendente le presentazioni dei prodotti
C c.1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	1 Svolgere ricerche su prodotti e servizi	x	(x)	c1 Informarsi sulla concorrenza
	2 Considerare gli aspetti ecologici		x	c1 Formulare argomenti di vendita

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 1	Semestre 2	Lavoro pratico 1° anno di tirocinio
				Ulteriori lavori pratici in azienda senza riferimento al campo di apprendimento: c2 Offrire soluzioni alternative e adeguate c2 Elaborare e preparare i prodotti
D d.2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	TILN 3 Comunicare nella lingua nazionale regionale	x	x	
	TILS 4 Comunicare in una lingua straniera	x	x	d2 Ricevere incarichi d2 Vivere lo spirito di squadra
	1 Muoversi con competenza nell'ambito professionale	x	(x)	
d.3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti	2 Riflettere sullo sviluppo professionale e portarlo avanti in modo autonomo	x	x	d3 Partecipare attivamente ai colloqui di bilancio e valutazione d3 Utilizzare efficacemente le tecniche di apprendimento

2 2° anno di tirocinio

La tabella seguente fornisce una panoramica dell'assegnazione delle competenze operative, compresi gli obiettivi di valutazione della scuola professionale, ai singoli campi di apprendimento nel 2° anno di tirocinio e il semestre in cui queste vengono insegnate. Potete inoltre vedere quali lavori pratici sono previsti per ciascuna competenza operativa per anno di tirocinio.

CCO Competenza operativa		Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 3	Semestre 4	Lavoro pratico 2° anno di tirocinio
A	a. 2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	TILN 3 Comunicare nella lingua nazionale regionale	x	x	a2 Ispirare i clienti a3 Avviare la conclusione dei colloqui di vendita
	a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	TILS 4 Comunicare in una lingua straniera			a3 Raccomandare e illustrare gli strumenti di fidelizzazione dei clienti
	a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali		x	(x)	a4 Rispondere alle richieste dei clienti a4 Inoltare le richieste dei clienti
	a. 2 Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	1 Registrare e rispondere alle richieste dei clienti	x		a2 Ispirare i clienti a4 Rispondere alle richieste dei clienti a4 Inoltare le richieste dei clienti
	a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali				
	a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	2 Risultare professionali in azienda e online			a3 Avviare la conclusione dei colloqui di vendita
	a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali		x	x	a3 Raccomandare e illustrare gli strumenti di fidelizzazione dei clienti a4 Rispondere alle richieste dei clienti a4 Inoltare le richieste dei clienti
	a.6 Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio				
	a.3 Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	3 Calcolare i prezzi		x	a3 Avviare la conclusione dei colloqui di vendita a3 Raccomandare e illustrare gli strumenti di fidelizzazione dei clienti

CCO Competenza operativa		Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 3	Semestre 4	Lavoro pratico 2° anno di tirocinio
B	b.1 Attuare compiti nel processo di gestione della merce sotto una supervisione	1 Illustrare il processo di magazzino e inventario	x	x	b1 Gestire la merce
		2 Spiegare gli aspetti ecologici	x	x	
	b. 3 Gestire informazioni e dati relativi ai clienti sotto una supervisione	3 Padroneggiare calcoli rilevanti per l'azienda»	x	x	b3 Inserire i dati
C	c.3 Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana	1 Ricercare e illustrare le conoscenze e gli sviluppi del settore	x		c3 Includere gli sviluppi e le tendenze attuali nel colloquio di vendita
		2 Condurre un'analisi di mercato		x	c3 Presentare argomentazioni efficaci
D	d.1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	TILN 3 Comunicare nella lingua nazionale regionale	x	x	d1 Comunicare efficacemente al telefono
		TILS 4 Comunicare in una lingua straniera			d1 Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto
					d1 Trasmettere informazioni oralmente
			(x)	x	d1 Saper gestire situazioni di emergenza
					d1 Comunicare in modo sicuro e cordiale

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 3	Semestre 4	Lavoro pratico 2° anno di tirocinio
d.1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	1 Comunicare in azienda			d1 Comunicare efficacemente al telefono
d.2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio				d1 Ricevere informazioni e inoltrarle per iscritto
d.3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e accettare nuovi compiti		x	x	d1 Trasmettere informazioni oralmente
				d1 Saper gestire situazioni di emergenza
				d1 Comunicare in modo sicuro e cordiale
				d2 Accettare feedback
				d3 Stabilire obiettivi SMART
d.4 Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	2 Riflettere sullo sviluppo professionale e ottimizzarlo			d4 Pianificare e coordinare gli incarichi di lavoro
			x	d4 Strutturare un buon equilibrio tra lavoro e vita privata
				d4 Definire le priorità in relazione alle scadenze e ai compiti

3 3° anno di tirocinio

La tabella seguente fornisce una panoramica dell'assegnazione delle competenze operative, compresi gli obiettivi di valutazione della scuola professionale, ai singoli campi di apprendimento nel 3° anno di tirocinio e il semestre in cui queste vengono insegnate. Potete inoltre vedere quali lavori pratici sono previsti per ciascuna competenza operativa per anno di tirocinio.

CCO Competenza operativa		Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 5	Semestre 6	Lavoro pratico 3° anno di tirocinio
A	a.5 Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	TILN 3 Comunicare nella lingua nazionale regionale	(x)	x	a5 Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media
		TILS 4 Comunicare in una lingua straniera	(x)	x	a5 Costruire e mantenere le relazioni con i clienti
	a.5 Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	1 Instaurare relazioni con i clienti	x		a5 Accettare i feedback dei clienti
	a.5 Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali	2 Condurre colloqui impegnativi con i clienti	(x)	x	a5 Essere ambasciatrice o ambasciatore sui social media a5 Costruire e mantenere le relazioni con i clienti a5 Accettare i feedback dei clienti a6 Risolvere situazioni complesse durante i colloqui con i clienti
B	b.3 Gestire informazioni e dati relativi ai clienti sotto una supervisione	TILN 3 Comunicare nella lingua nazionale regionale	(x)	x	
		TILS 4 Comunicare in una lingua straniera	(x)	x	b3 Utilizzare correttamente numeri e dati
		1 Ricercare ed elaborare in modo sicuro dati rilevanti per l'azienda	x	x	

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 5	Semestre 6	Lavoro pratico 3° anno di tirocinio
C	<i>Nessun campo di apprendimento</i>			
D	d.5 Compiti parziali nel proprio campo di responsabilità			d5 Fornire feedback costruttivi d5 Assegnare incarichi completi
	1 Assegnare gli incarichi e fornire feedback	x	x	
E	<i>Nessun campo di apprendimento</i>			Ulteriori lavori pratici in azienda senza riferimento al campo di apprendimento: <i>Punto chiave «Creazione di esperienze di acquisto» (CCO E):</i> e1 Condurre colloqui impegnativi con i clienti e1 Gestire i reclami e1 Gestire riparazioni o resi e2 Creare mondi di esperienze e2 Raggiungere segmenti di clientela sui social media e3 Pianificare e realizzare un evento per i clienti o una promozione di vendita e3 Conoscere gli eventi per i clienti della propria azienda

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 5	Semestre 6	Lavoro pratico 3° anno di tirocinio
F	Nessun campo di apprendimento			Ulteriori lavori pratici in azienda senza riferimento al campo di apprendimento: <i>Punto chiave «Gestione di negozi online» (CCO F):</i> f1 Aggiungere nuovi articoli al negozio online f1 Mettere i prodotti in relazione tra loro nel negozio online f1 Familiarizzare con il negozio online f2 Analizzare e confrontare i comportamenti nelle ordinazioni f2 Analizzare i comportamenti di acquisto della clientela nel negozio online f2 Analizzare e rispondere ai feedback dei clienti f2 Analizzare i negozi online della concorrenza f2 Gestire l'inventario dei prodotti nel negozio online f3 Assicurare la reperibilità dei contenuti del negozio online f3 Monitorare i processi di backend del negozio online

CCO Competenza operativa	Campo di apprendimento scuola professionale	Semestre 5	Semestre 6	Lavoro pratico 3° anno di tirocinio
				f3 Verificare la facilità d'uso del negozio online f3 Eseguire in modo professionale i processi di risoluzione dei problemi nel negozio online